



SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE ÁGUAS E TRANSPORTES
DA CÂMARA MUNICIPAL DE PORTALEGRE



SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE ÁGUAS E TRANSPORTES
DA CÂMARA MUNICIPAL DE PORTALEGRE

***Cumprimento dos níveis mínimos do serviço
previsto no Regulamento da Qualidade do
Serviço***

4º trimestre de 2024



ENQUADRAMENTO

O regulamento da qualidade do serviço prestado ao utilizador final nos setores das águas e resíduos (RQS1) estabelece no seu artigo 64.º que as entidades gestoras devem publicar, no respetivo sítio na internet, um relatório anual, até final de março, com os principais resultados obtidos no ano anterior, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados naquele regulamento.

Tendo em conta a entrada em vigor do RQS em outubro de 2024, procedeu-se à elaboração do presente relatório, que sintetiza a informação relativa ao 4º trimestre de 2024.



SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE ÁGUAS E TRANSPORTES
DA CÂMARA MUNICIPAL DE PORTALEGRE

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - REGULAMENTO N.º 446/2024 (Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final)

Reclamações escritas rececionadas

OCORRÊNCIA	N.º DE OCORRÊNCIAS	RECLAMAÇÕES ESCRITAS
Início da prestação do serviço	118	0
Restabelecimento dos serviços interrompidos por facto imputável ao utilizador	158	0
Resposta a situações de emergência	20	0
Faturação	NA	12 (8 respondidas dentro de prazo)
Ligação do serviço	4	0
Interrupção programada do serviço	0	0
Interrupção não programada do serviço	34	0
Pedido de verificação da pressão de serviço	0	0
Limpeza de fossas sépticas	13	0
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala	66	0
Informação aos utilizadores	NA	0
Atendimento presencial	777	0
Atendimento telefónico	30	0
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito	3	3 (dentro de prazo)
Visita combinada	0	0
Frequência de leitura dos contadores	2	2 (1 respondida dentro de prazo)
Substituição dos instrumentos de medição	550	0
Verificação extraordinária dos contadores	0	0
Suspensão e reinício do contrato	0	0



Comentários

1. **Início da prestação dos serviços de águas e resíduos:** todas as deslocações foram efetuadas no prazo previsto. Sempre que não se verificou a efetividade do serviço, foi o cliente oficiado, informando o motivo e solicitando o agendamento do mesmo. Os agendamentos só são efetuados a solicitação do cliente e se o contador não se encontrar acessível. É sempre deixada informação do número do contador instalado, contagem, data e funcionário que procedeu à execução do serviço.
2. **Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador:** sempre que o pagamento é efetuado até às 16h, o restabelecimento é efetuado no próprio dia. Após esse horário, o restabelecimento é efetuado no dia útil seguinte, sendo estas situações excecionais.
3. **Resposta a situações de emergência:** a resposta é imediata, sempre que se verificam situações de emergência. Fora do horário de serviço, o serviço de piquete assegura esse cumprimento.
4. **Faturação:** Todas as tarifas são aplicadas de acordo com o tarifário em vigor.
5. **Ligação do serviço de abastecimento de água:** todos os pedidos de orçamento de ramal e de execução do mesmo, apresentados a partir de 1 de outubro de 2024. Foram executados nos prazos legalmente previstos.
6. **Continuidade do serviço de abastecimento de água:** os avisos prévios de interrupção do serviço de abastecimento de água, por motivos imputáveis ao utilizador, são emitidos pelo sistema de gestão comercial, nos prazos previstos legalmente. Sempre que ocorre a interrupção sem motivo imputável ao utilizador, o restabelecimento é efetuado, no prazo máximo de 4 horas (normalmente em menos de 2 horas) após os Serviços terem conhecimento do mesmo.
7. **Interrupção programada do serviço de abastecimento:** este tipo de ocorrências é rara e nunca ultrapassa as 24h. Sempre que acontecem são emitidos avisos e distribuídos nas caixas de correio dos clientes afetados.



SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE ÁGUAS E TRANSPORTES

DA CÂMARA MUNICIPAL DE PORTALEGRE

8. **Interrupção não programada do serviço de abastecimento:** estas interrupções são as mais frequentes, raramente ultrapassando as 4 horas. Os clientes são informados, sempre que o solicitam, do tempo previsto e do motivo da interrupção.
9. **Pressão de serviço:** este tipo de serviço raramente é solicitado. Quando o é o tempo de resposta não excede as 48h.
O cliente é sempre informado, através de ofício, quando há necessidade de intervenção na rede predial, nomeadamente, a necessidade de instalação de válvulas reductoras de pressão ou de sobrepessores.
10. **Ligação do serviço de saneamento de águas residuais:** todos os pedidos de orçamento de ramal e de execução do mesmo, apresentados a partir de 1 de outubro de 2024. Foram executados nos prazos legalmente previstos.
11. **Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais:** esta continuidade está garantida uma vez que a interrupção do fornecimento deste serviço não é prática destes Serviços Municipalizados.
12. **Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais:** a interrupção do fornecimento deste serviço não é prática destes Serviços Municipalizados.
13. **Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais:** a interrupção do fornecimento deste serviço não é prática destes Serviços Municipalizados.
14. **Utilização de fossas sépticas:** a realização do serviço de limpeza de fossas sépticas é, desde 1 de outubro de 2024, assegurado no prazo máximo de 10 dias úteis, após receção do respetivo pedido.
15. **Inundações:** sempre que existe a ocorrência de uma inundaçã, a resposta é imediata.
16. **Informação aos utilizadores:** na celebração do contrato são disponibilizadas as condições contratuais.
17. **Atendimento presencial:** o serviço de atendimento está sob alçada da CMP. No entanto, face à inexistência de reclamações, supõe-se que os tempos médios de espera sejam reduzidos. As situações que levavam a um tempo de espera mais elevado prendiam-se com a solicitação/renovação/carregamento de passes para os transportes urbanos e interurbanos (outra das valências dos SMAT), sendo que, com



SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE ÁGUAS E TRANSPORTES

DA CÂMARA MUNICIPAL DE PORTALEGRE

- vista a corrigir esta situação, se instalou um novo posto de atendimento, no Instituto Politécnico de Portalegre, que permitiu uma otimização deste serviço.
18. **Atendimento telefónico:** no atendimento telefónico os tempos de espera são muito baixos, sendo a maioria das chamadas atendidas no imediato.
 19. **Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito:** a resposta a este tipo de comunicações é efetuada com a brevidade possível e varia muito, tanto podendo ser uma resposta no próprio dia, em caso de situações de resolução/explicação simples, como respostas fora do prazo previsto quando implicam a elaboração de informações internas e posterior circuito hierárquico para decisão.
 20. **Visita combinada:** são situações muito raras. Sempre que solicitado a amplitude é reduzida (0,5h-1h), por acordo com o cliente.
 21. **Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala:** neste tipo de situações a deslocação raramente excede as 24h após receção da comunicação.
 22. **Frequência de leitura dos contadores:** a leitura dos contadores é efetuada mensalmente, por funcionários dos SMAT. Situações de leituras extra são raras e, nesses casos, cumpridas as disposições legais em vigor.
 23. **Substituição dos instrumentos de medição:** os agendamentos só são efetuados a solicitação do cliente, e se o contador não se encontrar acessível. Sempre que o cliente assim o solicita, é contactado previamente, por telefone, a fim de estar presente, sendo dada indicação de uma amplitude de, no máximo, 1h por parte dos SMAT. É sempre deixada informação do número dos contadores retirado e instalado, contagens, data e funcionário que procedeu à execução do serviço.
 24. **Verificação extraordinária dos contadores:** são situações raras. Quando solicitado a substituição do contador é efetuada cumprindo as disposições legais. O envio do relatório da verificação extraordinária está dependente da disponibilização do mesmo por parte do IPQ, sendo que estes processos são, por norma, morosos.
 25. **Suspensão e reinício do contrato:** é uma situação praticamente inexistente nos SMAT. Caso ocorra, segue o procedimento típico do início da prestação do serviço.